

ВУЗ

**ВЫПУСКНАЯ КВАЛИФИКАЦИОННАЯ РАБОТА
на тему: Совершенствование механизма
предоставления государственных услуг в
многофункциональных центрах города Москвы**

Выполнил:

Руководитель ВКР:

Цель и задачи

Цель - анализ эффективности МФЦ в России и совершенствование системы предоставления государственных услуг.

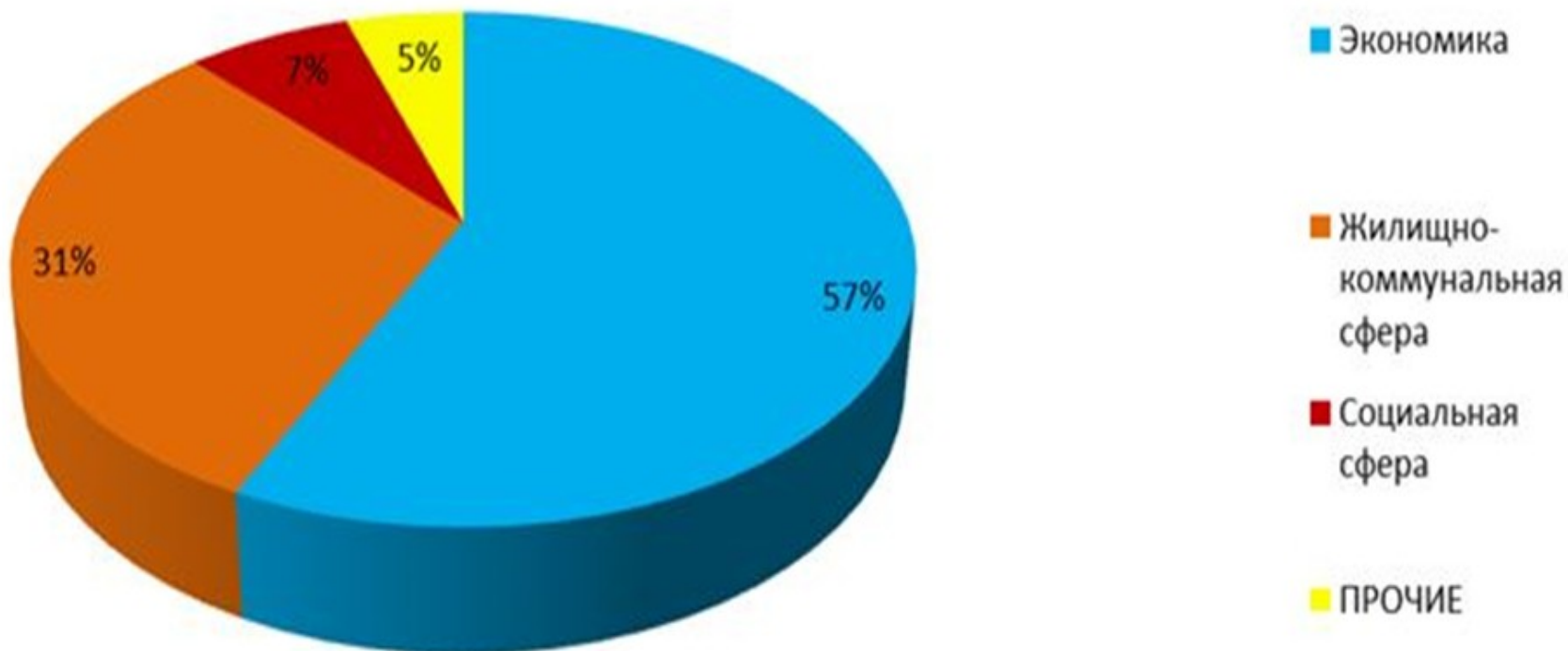
Задачи:

- Определение функции МФЦ в системе оказания государственных и муниципальных услуг;
- Рассмотрение МФЦ в электронном взаимодействии с органами власти;
- Провести анализ практики предоставления государственных услуг МФЦ города Москвы;
- Провести оценку качества предоставления государственных услуг МФЦ города Москвы;
- Определить проблемы предоставления государственных услуг в МФЦ города Москвы;
- Предложить пути совершенствования механизма предоставления государственных услуг в МФЦ города Москвы.

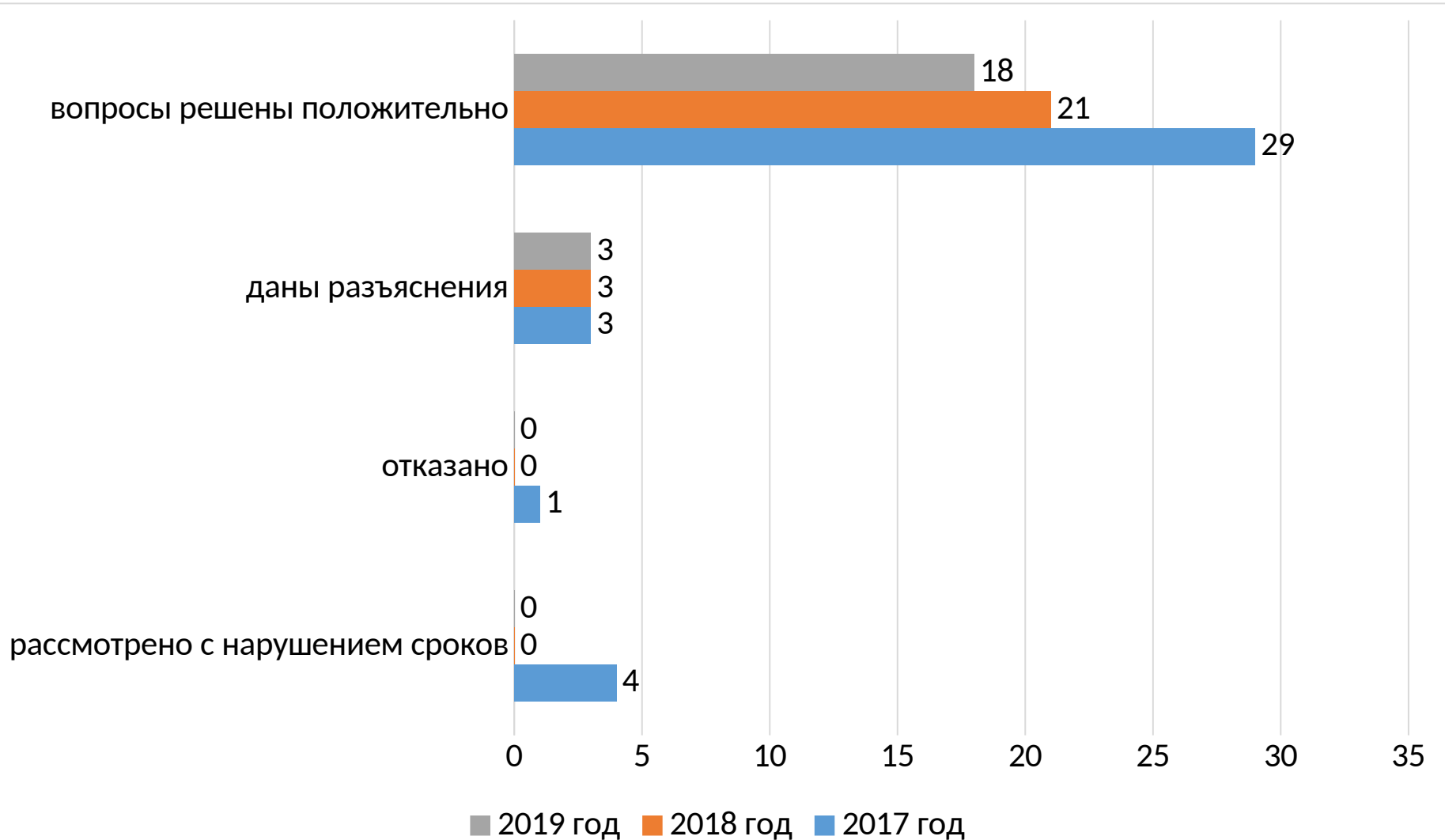
Количество обращений граждан, поступивших в ГБУ МФЦ г. Москвы в 2019 году

Показатель	I квартал 2019 года	II квартал 2019 года	III квартал	IV квартал	ИТОГО
			2019 года	2019 года	
Поступило обращений, всего	31	34	37	36	138
из них:					
На бумажном носителе	26	29	32	33	120
По электронной почте	0	2	1	1	4
в ходе личного приема	5	3	4	2	14

Структура обращений граждан, поступивших в ГБУ МФЦ г. Москвы



Динамика результата по рассмотрению рассмотренным обращений граждан ГБУ МФЦ г. Москвы



Распределение обращений в ГБУ МФЦ г. Москвы по категориям граждан

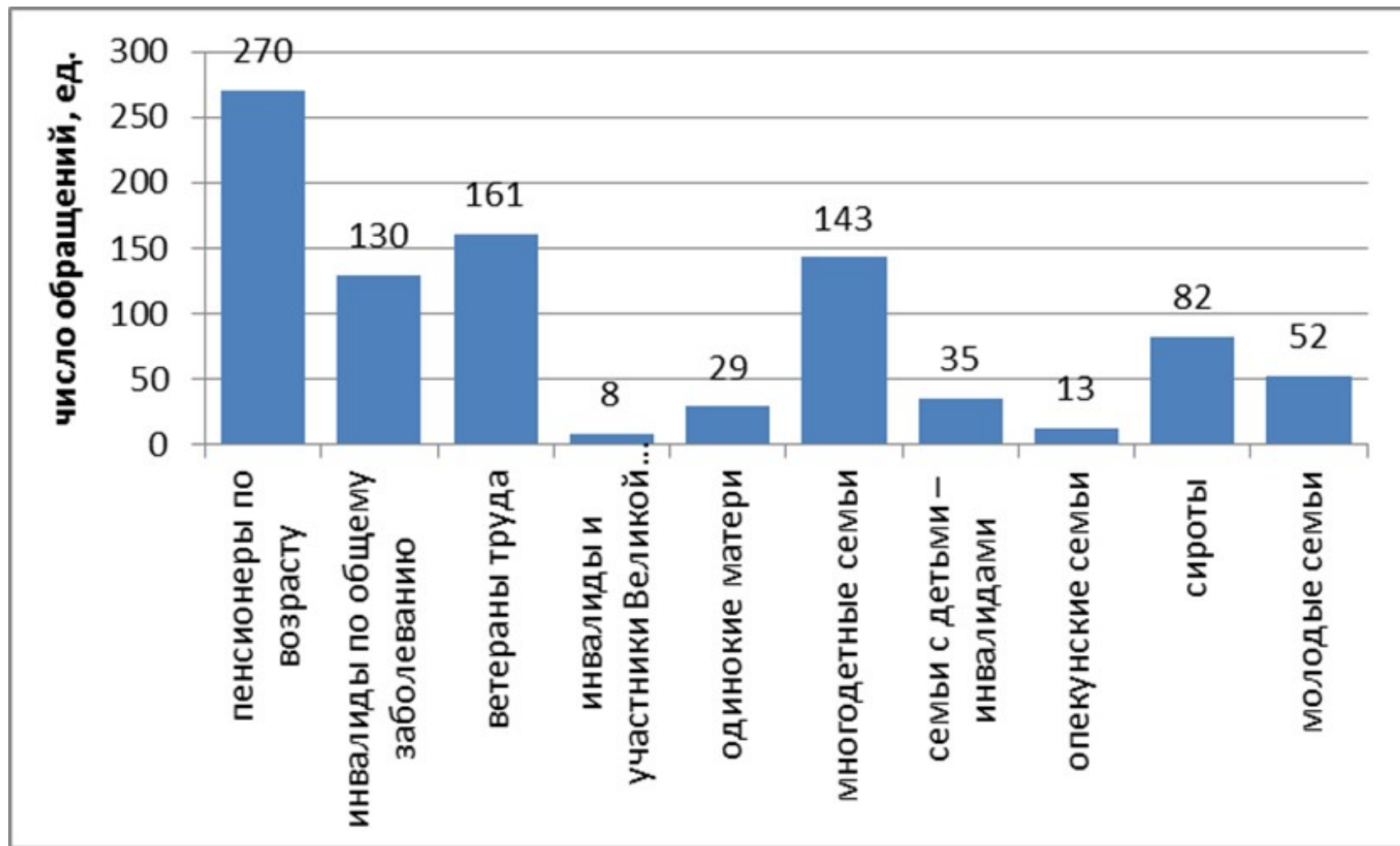


Схема взаимодействия ГБУ МФЦ г. Москвы с населением при работе с обращениями граждан



Ряд проблем, которые мешают гармоничному развитию ГБУ Москвы

Проблема отсутствия сотрудника, который будет ответственный за контакт между МФЦ и гражданином

Дублирование функционала, отсутствие разграничения ряда функций во взаимодействиях МФЦ с населением

Одной из ключевых проблем исполнения является неэффективная система информационного оповещения об изменениях или возможностях МФЦ среди населения

МФЦ должны более подробно рассматривать взаимодействие с население в перспективе длительного периода

Отсутствие форм разнообразного взаимодействия с населением

Недостаточно профессионально обученные сотрудники

Предложения совершенствования систему предоставления услуг МФЦ



СПАСИБО ЗА ВНИМАНИЕ!